

Código de Honor en acción

De los valores y las reglas a comportamientos que podemos observar, conversar y medir.

CULTURA TGGB 2026

10 reglas • 3 valores • 1 propósito común

Impulsar negocios que crecen.

Ya tenemos las piezas. Ahora las conectamos.

El reto no es tener valores escritos: es convertirlos en decisiones y hábitos cotidianos.

01

Valores culturales

Respeto y Amabilidad
Claridad y Transparencia
Confianza para Crecer

Nos dicen qué queremos representar.

02

Código de Honor

10 reglas no negociables
que orientan cómo
actuamos, trabajamos y
tomamos decisiones.

Nos dice qué esperamos de todos.

03

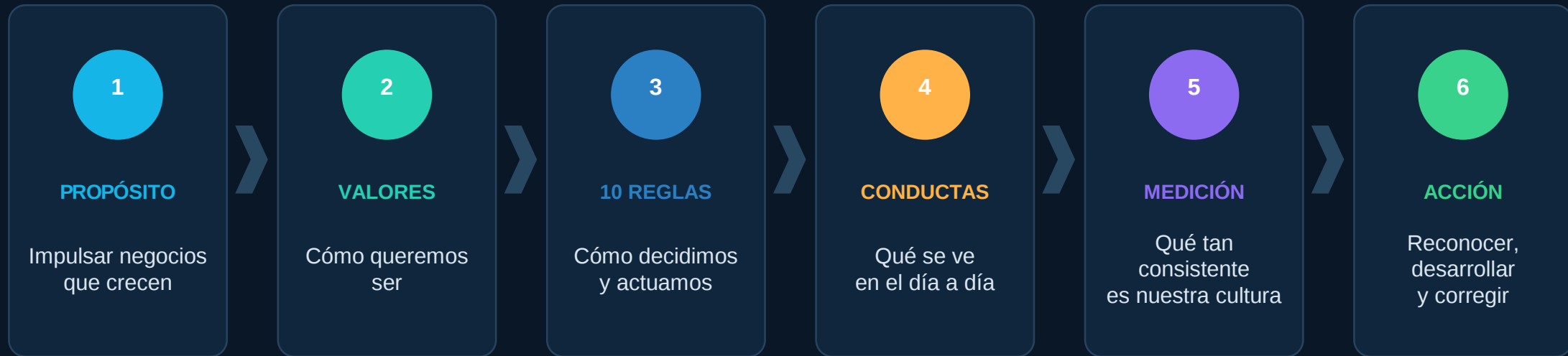
Comportamientos

Traducimos cada regla en
conductas deseadas y no
deseadas que sí podemos
ver en el día a día.

Nos permiten conversar y medir.

Así se conecta todo

Una cultura se vuelve gestionable cuando pasamos del concepto al comportamiento y del comportamiento a la medición.



La cultura deja de ser “un valor en la pared” y se convierte en una forma compartida de trabajar.

Tres valores + un propósito que los conecta

Cada valor responde a una pregunta simple sobre cómo queremos vivir la cultura.

RESPECTO Y AMABILIDAD

¿Cómo nos
relacionamos?

Escucha, empatía, trato digno y conversaciones directas.

CLARIDAD Y TRANSPARENCIA

¿Cómo operamos?

Información clara, cierres, datos, anticipación y cero suposiciones.

CONFIANZA PARA CRECER

¿Cómo lideramos?

Autonomía, responsabilidad, aprendizaje y apoyo al criterio.

PROPÓSITO CULTURAL

¿Para qué lo hacemos?

Para que nuestro trabajo contribuya al crecimiento del cliente.

Cumplimos nuestra palabra y nuestros compromisos

01

Nuestra palabra debe seguir siendo garantía.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Cumple los compromisos y fechas que acuerda.
- ✓ Si ve que no llegará a tiempo, avisa antes y propone una alternativa.
- ✓ Hace seguimiento a sus pendientes hasta cerrarlos.
- ✓ Confirma qué debe entregar, cuándo y a quién.
- ✓ Se hace cargo de sus acuerdos sin que tengan que recordárselos constantemente.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Incumple fechas o acuerdos sin avisar.
- × Dice que hará algo y deja el tema pendiente o sin respuesta.
- × Solo informa cuando le preguntan varias veces.
- × Se compromete con fechas que sabe que difícilmente podrá cumplir.
- × Deja procesos abiertos sin comunicar si terminaron, cambiaron o se cancelaron.

Actuamos con respeto, integridad y mentalidad abierta

02

El respeto también se nota cuando pensamos diferente.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Escucha sin interrumpir y busca comprender el punto de vista de los demás.
- ✓ Expresa desacuerdos de forma directa, respetuosa y constructiva.
- ✓ Trata a todas las personas con respeto, sin importar su cargo o área.
- ✓ Reconoce cuando otra persona sabe más y está dispuesto a aprender.
- ✓ Cuida lo que dice y también la forma en que lo comunica.
- ✓ Habla con transparencia y evita conversaciones que afecten innecesariamente a otros.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Usa sarcasmo, burlas, comentarios ofensivos o indirectas.
- × Descalifica ideas sin escucharlas.
- × Interrumpe constantemente o intenta imponer su opinión.
- × Habla de alguien a sus espaldas en vez de conversar directamente.
- × Oculta información para protegerse o perjudicar a otra persona.
- × Trata distinto a las personas según su cargo o posición.

Nos hacemos responsables del resultado

03

No basta con hacer la tarea: respondemos por el resultado.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Entiende que su responsabilidad termina cuando se logra el resultado esperado.
- ✓ Hace seguimiento a los temas que están bajo su responsabilidad.
- ✓ Si algo sale mal, busca entender qué pasó y cómo resolverlo.
- ✓ Reconoce sus errores sin buscar culpables de inmediato.
- ✓ Pide apoyo cuando lo necesita para cumplir.
- ✓ Informa a tiempo cuando identifica un riesgo que puede afectar su entrega.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Cree que su trabajo terminó porque “ya hizo su parte”.
- × Culpa automáticamente a otra persona o área cuando algo falla.
- × Se desentiende una vez entrega el tema a alguien más.
- × Espera que el jefe resuelva situaciones que están dentro de su responsabilidad.
- × Oculta errores por temor a asumir las consecuencias.
- × Justifica incumplimientos sin proponer soluciones.

Resolvemos; no trasladamos problemas

04

Resolver también es saber cuándo actuar, cuándo pedir apoyo y cuándo escalar.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Antes de trasladar un problema, busca comprenderlo.
- ✓ Presenta alternativas de solución, no solo lo que está mal.
- ✓ Resuelve directamente lo que está dentro de su rol y autonomía.
- ✓ Si debe escalar, explica qué pasó, qué intentó y qué apoyo necesita.
- ✓ Facilita el trabajo de la siguiente persona o área del proceso.
- ✓ Piensa en el impacto de sus decisiones sobre el cliente y otros equipos.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Responde “eso no me corresponde” sin ayudar a encontrar una salida.
- × Traslada problemas sin analizarlos previamente.
- × Envía mensajes solo para quitarse la responsabilidad de encima.
- × Escala todo al jefe sin intentar ninguna alternativa.
- × Hace que el cliente resuelva problemas internos de la organización.
- × Ve un inconveniente y no actúa porque cree que pertenece a otra área.

Nos anticipamos

05

La anticipación reduce urgencias y protege la operación.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Revisa con anticipación fechas, vencimientos, compromisos y riesgos.
- ✓ Actúa antes de que un problema afecte al cliente o a la operación.
- ✓ Identifica necesidades futuras y comunica lo que será necesario.
- ✓ Hace seguimiento preventivo a los temas críticos de su área.
- ✓ Piensa en posibles escenarios antes de tomar una decisión.
- ✓ Propone oportunidades de mejora antes de que aparezca el problema.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Actúa únicamente cuando el problema ya ocurrió.
- × Espera hasta el último momento para gestionar algo importante.
- × Conoce un riesgo, pero no lo comunica porque "todavía no ha pasado nada".
- × Vive reaccionando a urgencias que podían haberse previsto.
- × Ignora fechas de vencimiento o compromisos próximos.
- × Espera instrucciones para situaciones que podía identificar y gestionar antes.

Informamos oportunamente y nunca ocultamos una desviación

06

Un problema informado a tiempo puede gestionarse; uno oculto puede crecer.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Comunica los problemas tan pronto como los identifica.
- ✓ Presenta información clara, concreta y basada en hechos.
- ✓ Explica qué ocurrió, cuál puede ser el impacto y qué alternativas existen.
- ✓ Mantiene informadas a las personas que dependen de su proceso.
- ✓ Diferencia entre un hecho, una opinión y una suposición.
- ✓ Escala oportunamente cuando la situación supera su capacidad de decisión.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Oculta un problema esperando que se resuelva solo.
- × Informa una dificultad cuando ya es demasiado tarde para actuar.
- × Guarda información que otras áreas necesitan para trabajar.
- × Presenta rumores o suposiciones como si fueran hechos.
- × Minimiza un problema para evitar conversaciones difíciles.
- × Cuenta solo una parte de la situación y omite información relevante.

Aprendemos, corregimos y mejoramos

07

El error puede enseñar; la reincidencia sin mejora no debe normalizarse.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Reconoce los errores y busca comprender qué los ocasionó.
- ✓ Corrige la situación y toma acciones para evitar que vuelva a ocurrir.
- ✓ Recibe retroalimentación con apertura, incluso cuando no está totalmente de acuerdo.
- ✓ Comparte aprendizajes que pueden ayudar a otras personas o áreas.
- ✓ Propone mejoras después de identificar una dificultad.
- ✓ Demuestra cambios concretos después de recibir una observación.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Repite el mismo error sin implementar acciones de mejora.
- × Justifica un error sin analizar qué puede aprender.
- × Reacciona a la defensiva ante cualquier retroalimentación.
- × Oculta errores para evitar ser cuestionado.
- × Corrige solo el momento, pero no revisa la causa.
- × Acepta compromisos de mejora y luego continúa actuando igual.

Trabajamos como un solo sistema

08

Compras, comercial, logística, finanzas y administración forman una misma cadena.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Entiende cómo su trabajo impacta a otras áreas y al resultado final.
- ✓ Comparte a tiempo la información que otros necesitan para continuar.
- ✓ Facilita el trabajo de quien recibe su entrega.
- ✓ Busca soluciones conjuntas cuando existe un problema entre equipos.
- ✓ Prioriza el resultado de la organización sobre el interés particular de su área.
- ✓ Colabora cuando otro equipo necesita apoyo razonable.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Trabaja pensando únicamente en los objetivos de su propia área.
- × Retiene información que otras personas necesitan.
- × Genera reprocesos por entregar información incompleta o tarde.
- × Dice “eso es problema de ellos” ante situaciones que afectan el resultado global.
- × Compite innecesariamente con otras áreas.
- × Busca culpables antes de buscar una solución conjunta.

Lideramos desde nuestra posición

09

Liderar no es hacerlo todo: es decidir, pedir apoyo y asumir responsabilidad.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Toma decisiones dentro de la responsabilidad y autonomía de su cargo.
- ✓ Propone alternativas antes de pedir que alguien más decida.
- ✓ Pide apoyo cuando la situación supera su conocimiento o autoridad.
- ✓ Consulta a quienes tienen experiencia o conocimiento especializado.
- ✓ Se hace responsable de sus decisiones y propone mejoras desde su rol.
- ✓ Cuando lidera personas, les permite asumir responsabilidades y decidir.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Espera instrucciones para absolutamente todo.
- × Traslada permanentemente sus decisiones al jefe.
- × Evita decidir por miedo a equivocarse.
- × Ignora a especialistas porque considera que su cargo es suficiente.
- × Controla excesivamente cada detalle del trabajo de otros.
- × Desautoriza o castiga públicamente el error, apagando la iniciativa.

Nuestro trabajo debe contribuir al crecimiento del cliente

10

No trabajamos solo para completar tareas: trabajamos para impulsar negocios que crecen.



COMPORTAMIENTOS DESEADOS

- ✓ Entiende cómo su trabajo impacta directa o indirectamente al cliente.
- ✓ Antes de decidir, piensa en las consecuencias sobre el servicio.
- ✓ Busca que los procesos internos faciliten la experiencia del cliente.
- ✓ Se interesa por comprender la necesidad real del cliente.
- ✓ Propone soluciones que le permitan mantener su operación, vender y crecer.
- ✓ Da seguimiento hasta asegurarse de que la necesidad quedó realmente resuelta.
- ✓ Equilibra las necesidades del cliente con los objetivos y capacidades de la organización.



COMPORTAMIENTOS NO DESEADOS

- × Se limita a cumplir una tarea sin pensar en el impacto final sobre el cliente.
- × Traslada al cliente problemas internos que deberíamos resolver nosotros.
- × Hace que el cliente repita información o gestione temas entre áreas.
- × Prioriza la comodidad interna sobre una necesidad razonable del cliente.
- × Cierra una solicitud porque "ya respondió", aunque el problema continúe.
- × Toma decisiones sin considerar cómo afectan la continuidad o crecimiento del cliente.

Medimos comportamientos, no etiquetas

La conversación cultural debe partir de hechos observables y no de percepciones vagas.

1

NO LO DEMUESTRA

El comportamiento esperado casi no se evidencia o aparecen conductas contrarias.

2

OCASIONAL

Existen evidencias, pero su aplicación todavía es inconsistente.

3

CONSISTENTE

El comportamiento se evidencia de manera habitual en el día a día.

4

REFERENTE

Además de vivirlo consistentemente, ayuda a que otros también lo hagan.

Escala 1–4: sin “punto medio” automático. La intención es conversar sobre evidencias.

Lo que yo hago vs. lo que vivimos

Una organización puede tener una brecha importante entre la autoimagen y la experiencia colectiva.

LENTE INDIVIDUAL

“¿Qué tan consistentemente vivo estos comportamientos?”

- Autoevaluación
- Evaluación del jefe
- Conversación basada en evidencias

LENTE ORGANIZACIONAL

“¿Qué tan consistentemente vivimos esto en TGGB?”

- Pulso cultural anónimo
- Lectura por valor y por regla
- Detección de brechas por equipo

Ejemplo de brecha: líderes 92% en Claridad y Transparencia vs. percepción del equipo 61%.

La medición debe movilizar conversaciones y acciones

Una valoración baja no activa automáticamente disciplina. Primero entendemos qué está pasando y qué necesita la persona o el equipo.

1

RECONOCER

Visibilizar comportamientos que ya son ejemplo de la cultura que queremos.

2

CONVERSAR

Dar feedback claro, específico y basado en situaciones observables.

3

DESARROLLAR

Formación, coaching, acompañamiento y planes de mejora cuando se requiera.

4

INTERVENIR

Corregir procesos, reglas o dinámicas que estén empujando conductas no deseadas.

5

ESCALAR

Solo cuando existe un incumplimiento objetivo y documentado, activar el proceso correspondiente.

Cultura = claridad sobre lo esperado + conversaciones honestas + consistencia en el tiempo.

La cultura se ve en lo que hacemos.

Cuando los valores se convierten en comportamientos cotidianos, la cultura deja de ser un discurso y empieza a ser una forma compartida de trabajar.

PROPÓSITO

Impulsar
negocios que
crecen.

Valores → Reglas → Comportamientos → Medición → Acción